

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis di era digital ini sungguh sangat ketat. Semakin banyak pelaku bisnis yang ikut berkecimpung dalam suatu industri membuat susah nya pelaku usaha baru untuk bisa memasuki pasar. Persaingan yang terjadi tidak hanya terjadi pada bisnis yang bisa kita temui secara nyata seperti di swalayan, mall, dan toko-toko, persaingan juga terjadi antar bisnis online, bahkan antar bisnis nyata dan bisnis online.

Kesadaran akan hal ini membuat pelaku bisnis berlomba-lomba berinovasi dan memperbaiki kinerjanya, salah satu yang paling penting adalah perbaikan dalam segi operasional. Banyak hal yang dapat dilakukan pelaku usaha untuk memperbaiki kinerja operasionalnya, salah satunya yang terpenting adalah melakukan penjadwalan. Penjadwalan sangat penting dilakukan pelaku usaha dalam upaya memaksimalkan jumlah produksi dan memperkecil waktu tunggu dalam proses produksi.

Penjadwalan dalam perusahaan manufaktur seringkali berkaitan dengan menjadwalkan kegiatan produksi seperti menjadwalkan pembelian bahan baku dan menjadwalkan kapan suatu unit harus produksi. Berbeda dengan penjadwalan pada perusahaan manufaktur, perusahaan jasa seringkali melakukan penjadwalan berkaitan dengan tenaga kerjanya. Sebagai contoh, jasa penerbangan harus menjadwalkan waktu penerbangan dan jam kerja pilot dan kru pesawatnya pada setiap kali penerbangan.

Pada masa *high season* seperti pada hari libur panjang biasanya permintaan terhadap jasa penerbangan akan semakin meningkat, orang-orang banyak memikirkan untuk menghabiskan waktu mereka untuk berlibur ke luar kota. Permintaan pada jasa penerbangan tentunya akan mengalami kenaikan yang cukup signifikan seiring pilihan konsumen yang cenderung ingin menggunakan alat transportasi yang nyaman dan efisien secara waktu.

Pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan tentunya akan selalu mengedepankan kenyamanan konsumen, namun dengan adanya kenaikan permintaan yang signifikan bukan tidak mungkin perusahaan dapat melakukan kesalahan dan kelalaian sehingga dapat mengecewakan konsumen. Agar perusahaan penerbangan dapat menyesuaikan kenaikan permintaan yang ada dengan kapasitasnya, maka diperlukanlah adanya penjadwalan yang tepat.

Penjadwalan yang tepat penting dilakukan oleh semua perusahaan jasa tidak terkecuali perusahaan penerbangan. Kegiatan penjadwalan pada perusahaan jasa tidak mudah untuk dilakukan mengingat jasa diberikan secara langsung ketika adanya permintaan karena jasa tidak dapat disimpan dan jasa tidak terdapat persediaan, sementara tingkat permintaan pada perusahaan jasa cenderung lebih fluktuatif dibanding pada perusahaan manufaktur.

Perusahaan yang baik tentunya perusahaan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan umum yang terjadi di suatu daerah. Permasalahan yang umum terjadi di beberapa kota besar di Indonesia adalah perihal kemacetan. Kemacetan yang terjadi disebabkan karena jumlah kendaraan pada suatu daerah

yang terus tumbuh melampaui fasilitas jalan yang tersedia. Pada tahun 2015 disebutkan jumlah motor dan mobil di Kota Jakarta tumbuh 12 persen tiap tahunnya (antaranews.com). Pertumbuhan kendaraan pribadi ini tentunya akan memperparah kemacetan di Ibukota Indonesia ini.

Salah satu perusahaan jasa yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memecahkan persoalan masyarakat saat ini adalah PT. Gojek Indonesia atau yang lebih dikenal sebagai Go-Jek. Seperti permasalahan yang telah diuraikan diatas, Nadiem Makarim sebagai pencetus Go-Jek mendapatkan ide untuk menciptakan bisnis jasa ojek berbasis *online* ini. Masyarakat yang sebelumnya lebih memilih menggunakan transportasi pribadi kini diajak untuk menggunakan transportasi online yang telah disediakan pihak Go-Jek.

Menjadi penyedia jasa ojek online yang pertama bukan berarti Go-Jek tidak mempunyai perusahaan pesaing. Dunia bisnis yang semakin kompetitif ini menciptakan banyak penyedia jasa transportasi *online* lain, tidak hanya di kota Jakarta, tapi juga di kota-kota besar lainnya di Indonesia. Salah satu contohnya kini yang dapat ditemui di kota-kota besar di Indonesia adalah Uber. Uber merupakan perusahaan jaringan transportasi *online* yang bermarkas di California, Amerika Serikat. Uber awalnya tidak menyediakan transportasi ojek yang diketahui hanya ada di Indonesia, namun untuk mengikuti pesaingnya ini, uber pun membuka jasa baru yakni ojek layaknya Go-Jek.

Di kota Malang sendiri kini banyak transportasi ojek online yang menawarkan jasa antar, pengiriman barang, pesan antar makanan, dan jasa lainnya

yang dapat memudahkan masyarakat kota Malang. Walaupun dalam segi sistem aplikasinya berbeda dengan Go-Jek, mereka dapat berkembang dengan memanfaatkan aplikasi pendukung lainnya. Salah satu usaha jasa ini adalah Oyi-Jek Malang. Oyi-Jek Malang adalah perusahaan penyedia jasa ojek *online* yang hanya beroperasi di kota Malang dan mulai berdiri sejak bulan Desember tahun 2015.

Oyi-Jek Malang merupakan satu-satunya ojek *online* di kota Malang yang rata-rata tenaga kerjanya masih berprofesi sebagai mahasiswa. Salah satu bagian yang paling penting di Oyi-Jek Malang yakni pengendara atau yang biasa disebut *rider*. Tujuan dipilihnya mahasiswa sebagai *rider* adalah agar membuat penumpang atau konsumen merasa aman dan nyaman saat menerima pelayanan yang diberikan, selain itu kesetaraan atau kesamaan status sebagai mahasiswa diharapkan dapat membuat pelanggan dan *rider* dapat bertukar pikiran dan berbagi pengalaman sebagai mahasiswa.

Permintaan terhadap jasa Oyi-Jek Malang ini cenderung bersifat fluktuatif atau kurang stabil. Hal ini menyebabkan sulitnya memenuhi setiap permintaan yang masuk sehingga berpengaruh terhadap pendapatan yang diterima Oyi-Jek Malang. Mengatasi hal ini, Oyi-Jek Malang mencoba untuk membagi jam kerja *rider*-nya menjadi 3 shift, namun hal ini juga belum bisa mengatasi permasalahan yang ditemui. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat ditarik judul penelitian yang akan dilaksanakan yakni adalah “Evaluasi Perencanaan Agregat Jasa Ojek *Online* Oyi-Jek Malang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penjadwalan pada Oyi-Jek Malang?
2. Bagaimana upaya yang seharusnya dilakukan Oyi-Jek Malang dalam memenuhi permintaan masuk secara optimal?

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka diperlukan batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu kegiatan evaluasi perencanaan agregat yang dilakukan berkaitan penjadwalan Jasa Ojek Online “Oyi-Jek Malang” pada bulan Mei 2017.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui penjadwalan pada Oyi-Jek Malang.
2. Mengetahui upaya yang seharusnya dilakukan Oyi-Jek Malang dalam memenuhi permintaan masuk secara optimal.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini kedepannya diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Menjadi salah satu alat pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan perencanaan agregat.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi khususnya mengenai evaluasi perencanaan agregat.